

Aspetti sociali dell'uso dell'informazione in rete

Valentina Comba*

Che l'informazione sia in rete, e che sempre maggiori porzioni di lavoro individuale e collettivo si svolgano in modo mediato e/o interattivo su Internet, sono fatti ormai assodati; il ruolo di mediatore, istruttore e "facilitatore" (questo termine è brutto, però così appropriato in molti casi) dell'*information professional* è ormai perfettamente situato in questo contesto. Questo intervento vuole portare un piccolo contributo riguardo alle modalità di uso dell'informazione in rete da parte delle "persone utenti" in genere.

A mio avviso la comprensione dei comportamenti più diffusi può essere di estrema utilità sia per gli *information professionals*, sia per ogni mediatore culturale (insegnanti, giornalisti, editori, ecc.) che si ponga semplicemente questi interrogativi: come ci informiamo? come apprendiamo? cosa e come apprendono i giovani?

Dalla glorificazione dell'ipertesto agli studi sulla *reading cognition*.

Secondo numerosi autori (a par-

tire da Vannevar Bush), l'ipertesto realizza una struttura cognitiva superiore, analoga al funzionamento del nostro cervello. Una rassegna [1] sui principali epigoni dell'ipertesto come forma superiore di espressione e comunicazione prende in esame le affermazioni più comuni di filosofi e tecnologi, come, ad esempio, quella di Delany e Landow (1991):

"[hypertext] transcends the linear, bounded and fixed qualities of the traditional written text".

Nell'ottica dei celebratori dell'ipertesto, il testo scritto è una forma espressiva e comunicativa di serie B, rigida e tradizionale, priva delle potenzialità del testo linkato ad altre "forme espressive" anche multimediali. In realtà, come già gli autori della rassegna mettono in evidenza, noi apprendiamo leggendo, in moltissimi modi diversi, ma si tratta, appunto, esclusivamente di una attività di lettura: *just reading*.

"There nothing new in this. It is a perfectly ordinary procedure and one which is but a minor member of the vast family of possible reading cognition. The fact that it has currently crop-

ped up in a particular electronic macro-technology is cause for neither celebration or despair. Reading remains a complex family of activities, language games or technologies.[2]"

Numerosissimi studi nel corso degli anni '90 analizzano il comportamento umano nella lettura e nell'apprendimento, confrontando le modalità di comportamento di fronte al testo stampato e al testo elettronico. Particolarmente chiari e significativi gli studi di Cliff McKnight (direttore del Department of Information Studies alla Loughborough University), Andrew Dillon (Indiana University, USA) e John Richardson (Loughborough University) sulla "storia" della lettura e della scrittura nei secoli e sull'uso pratico degli ipertesti. Nel primo dei libri pubblicato dai tre autori [3], il capitolo *"Navigation through complex information spaces"* [4] traccia un'analogia tra la navigazione nello spazio fisico e lo spazio "ipertestuale". Si sottolinea l'importanza dei punti di riferimento o segnavia (*landmarks*), che potremmo paragonare ad una URL - sapendo che vi sono elementi della URL che defini-

[1] A. McHou, P. Roe. **Hypertext and reading cognition**. In: *Cognitive technology: in search of a human interface*. Edited by Barbara Gorayska and Jacob L. Mey, Amsterdam, Elsevier, 1996, p.347-359.

[2] Ibidem, p.358. La sottolineatura è degli autori.

[3] C. McKnight, A. Dillon e J. Richardson, **Hypertext in context**, Cambridge, Cambridge University Press, 1991.

[4] Ibidem p.65

* Biblioteca Interdipartimentale di Medicina e Chirurgia, Università degli Studi di Torino.

scono la sua collocazione e in molti casi la sua tipologia -; della conoscenza della strada (*route knowledge*), conoscenza di norma agganciata ad un percorso preciso in una certa direzione (sappiamo bene per esperienza che il percorso inverso potrebbe essere diverso): si può tracciare un'analogia con il ritrovamento di uno specifico documento a cui siamo arrivati attraverso un percorso peculiare, ad es. il link all'interno di un altro documento; della conoscenza della mappa (*survey knowledge*), che serve per un orientamento generale nello spazio da percorrere: le mappe dei siti sono un utile strumento di orientamento, non sempre facili da realizzare da parte dei webmaster che debbono creare una classificazione gerarchica del sito.

I lettori concepiscono i testi in base a tre caratteristiche (*"attributes"*) d'uso determinate dalle proprie finalità (*"perchè"*), dalla tipologia di informazioni cercate (*"che cosa"*), e dal modo (*"come"*): ad es. è diverso l'approccio ad un racconto che viene letto di solito dall'inizio alla fine (*"come"*), per il piacere della lettura (*"perchè"*) e contiene informazioni generali e non tecniche (*"che cosa"*), da quello ad un articolo scientifico che viene

letto selettivamente magari anche più volte (*"come"*), per motivi di studio o di ricerca (*"perchè"*) e contiene eventualmente informazioni numeriche e grafici (*"che cosa"*) [5].

Questa riflessione sulle caratteristiche della lettura porta Dillon ad una riflessione più approfondita sull'ergonomia dei testi elettronici [6] e ad interessanti osservazioni pratiche di McKnight riguardo all'uso dei periodici elettronici [7]. Il punto di partenza di questo studio di McKnight è una serie di esperimenti e di progetti tra gli anni '80 e '90, ma si può dire che buona parte delle osservazioni sono valide e appropriate a tutt'oggi, anche in presenza di versioni molto più perfezionate dei periodici elettronici:

"People don't like reading from screens

People like to annotate

People know how to manipulate paper

People don't read journals at their desk

People don't sit still while they read

People like to browse

People don't necessarily want to search

People like to find things by accident

People use more than the current issue
People like stability"

Oggi potremmo osservare una sempre maggiore rassegnazione a leggere sullo schermo e la possibilità di annotare anche il testo elettronico. Tuttavia alcuni *statements* di questo studio del 1997 rimangono estremamente veri a tutt'oggi, in particolare - a mio avviso - il fatto che la gente ami la stabilità, ovvero che continua ad essere infastidita per il dover rintracciare documenti in rete che cambiano URL dopo pochi giorni o poche settimane (o addirittura scompaiono del tutto), e il fatto che piaccia trovare le cose per caso: il che ovviamente può accadere sia in una biblioteca cartacea che in una biblioteca digitale, ma la ricerca con motori e operatori booleani è selettiva e non casuale; nell'articolo di McKnight si cita uno studio in cui viene riportato il seguente dato: i docenti e i ricercatori universitari dicono che il fatto di aver trovato una cosa felicemente per caso (difficilissimo tradurre *serendipity* in italiano!) è per loro importante nell'82% dei casi. E' abbastanza fruttuoso riflettere sulle conseguenze di queste osservazioni sui comportamenti

[5] Ibidem p.53

[6] A.Dillon, **Designing usable electronic text**. Ergonomic aspects of human information usage, Bristol PA, Taylor and Francis, 1994, in particolare p.100-104.

[7] C. McKnight, **Electronic journals: what do users think of them?**, <http://www.dl.ulis.ac.jp/ISDL97/proceedings/mcknight.html>

psicologici riguardo all'uso di risorse elettroniche; ed il loro rilievo economico e sociale ha determinato, in parte, la nascita di una nuova disciplina denominata "*social informatics*" [8]. Il merito di questa discussione sugli aspetti psicologici e sociali dell'uso nelle nuove tecnologie è quello di smitizzarne la presunta economicità, buona ergonomia e garantita efficienza, di rivelare che il comportamento umano è comunque sempre il risultato di una negoziazione soggettiva e di gruppo (più o meno rapida e indolore) tra abitudini tradizionali e nuovi comportamenti determinati da computer, telefonini e internet.

La letteratura sugli aspetti sociali dell'uso dell'informazione in rete indica all'information professional una strada che - si potrebbe definire - lastricata di capacità di ascolto, equilibrio e spirito di collaborazione (oltre all'ovvia dose periodica di aggiornamento tecnico-professionale). Sul tema di questa giornata, incentrata sui portali e il loro uso, si potrebbe concludere, ad esempio che è dubbio il generalizzato successo di tutti quei portali che tendono a presentarsi come "luoghi dove stare", offrendo insieme alla pubblicità articoli da leggere e immagini pornografiche: in parte per i motivi detti sopra (forse aveva più successo Playboy su carta con le foto e le novelle di autori di importanti...leggibile

a letto o anche in bagno!), in parte per l'eccessiva offerta e l'inevitabile inflazione anche nel campo dei portali.

Questo approccio indica nella capacità di articolare le forme di collaborazione con l'uso delle tecnologie di comunicazione a distanza (ma con la consapevolezza dei meccanismi espliciti e impliciti che tali forme di comunicazione comportano) un nuovo imperativo della nostra attività professionale. Di qui l'utilità di inserire nel proprio panorama conoscitivo anche quelle tipologie di applicativi che appartengono all'area definita "Computer Supported Cooperative Work" [9].

La consapevolezza dei comportamenti è quindi importante, sia sul versante dell'organizzazione dell'informazione che su quello del "lavoro sociale" di supporto al reperimento e all'uso dell'informazione.

[8] R.Kling, **What is social informatics and why does it matter?**, *D-Lib Magazine*, 5 (1999), 1,p.1-27, <http://www.dlib.org/dlib/january99/kling/01kling.html>.

[9] M.B.Twidale, D.M.Nichols, **Computer supported cooperative work in information search and retrieval**, *Annual review of information science and technology*, 33 (1998), p.259-319.

DECIDoc

Riunione plenaria, Madrid, 24-25 novembre 2000

Maria Pia Carosella

Nei giorni 24-25 novembre si è svolta a Madrid l'ultima riunione plenaria del Consorzio costituito da alcune associazioni professionali I&D europee per la realizzazione del progetto DECIDoc (Développer les EuroCompétences en Information et Documentation) nell'ambito del Programma Leonardo da Vinci della C.E. Un rappresentante Aida vi ha partecipato come osservatore.

I lettori di "*Aida Informazioni*" (ed in particolare n.1 1998, pag. 20; n. 4 1998, pag.14-15; n.3/4, 1999, pag.14-15) sono al corrente della "storia" del progetto: chi ha partecipato a Napoli al VI° Convegno nazionale Aida dell'ottobre 2000 ha assistito alla presentazione della "Guida I&D. Competenze dei professionisti europei dell'informazione e della documentazione", versione ufficiale italiana curata dall'Aida dell' "Euroréférentiel I&D", presentazione ripetuta a Roma due settimane più tardi durante un seminario Aida svoltosi nell'ambito del Biblio-com Aib.

L' "Euroréférentiel I&D", e relative versioni in altre lingue, rappresenta il primo prodotto "visibile" del progetto DECIDoc e costituisce anche il primo - e